CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS

ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE RECICLADORES DE BOGOTÁ – ARB E.S.P. de conformidad con lo establecido en las Resoluciones 376 de 2006 y 413 de 2006 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, manifiesta a los suscriptores, propietarios y/o usuarios y a la comunidad en general, que presenta en su integridad el contrato de condiciones uniformes para la prestación de la Actividad de Aprovechamiento del Servicio Público de Aseo en la ciudad de Bogotá D.C., a partir del 01 de abril de 2016, previas las siguientes consideraciones:

1- Que el artículo 14.24 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 1 de la Ley 689 de 2001, define el servicio público de aseo como *"El servicio de recolección municipal de residuos principalmente sólidos. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos. Igualmente incluye, entre otras, las actividades complementarias de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas; de lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento y aprovechamiento,"*

2- Que el Decreto 2981 de 2013, compilado por el Decreto 1077 de 2015, adoptó nuevas definiciones referentes al Servicio Público de Aseo.

3- Que la Resolución CRA 720 de 2015 establece dentro de la nueva metodología tarifaria el componente de aprovechamiento, el cual podrá ser prestado por la empresa titular del presente contrato de condiciones uniformes en los términos establecidos por la regulación y así mismo se podrá facturar y recaudar a los suscriptores, propietarios y/o usuarios este componente.

4- Que el parágrafo 2 del artículo 88 de la Ley 1753 de 2015 por la cual se adopta el Plan Nacional de Desarrollo 2014 - 2018 señala que el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio reglamentará el esquema operativo de la actividad de aprovechamiento y la transitoriedad para el cumplimiento de las obligaciones que deben atender los recicladores de oficio, formalizados o que inicien su proceso de formalización como personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento en el servicio público de aseo.

5- Que para efectos de prestación y remuneración vía tarifa, la persona prestadora deberá responder por la actividad aprovechamiento de forma integral que incluye: i) la recolección aprovechables, ii) el transporte selectivo hasta la estación de clasificación y aprovechamiento (ECA) y iii) la clasificación y pesaje de los residuos en la estación de clasificación y aprovechamiento (ECA)

6- Que el articulo Artículo 2.3.2.5.2.4.1. del Decreto 596 del 2016 establece que *"las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento deberán adoptar un contrato de condiciones uniformes del servicio público de aseo (CCU) para la actividad de aprovechamiento. (…)"*

7- Que la Resolución 276 del 29 de abril de 2016 *"tiene como objeto establecer los lineamientos del esquema operativo de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo y del régimen transitorio para la formalización de los recicladores de oficio acorde con lo establecido en el Capítulo 5 del Título 2 de la Parte 3 del Decreto 1077 de 2015 adicionado por el Decreto 596 del 11 de abril de 2016".*

8- Que el Artículo 4 de la Resolución CRA 413 de 2006, establece que cuando los prestadores de los servicios públicos pretendan modificar total o parcialmente los contratos de servicios públicos domiciliarios, deberán anunciar en la factura dicha modificación y en donde podrán consultarla, con una antelación de al menos un (1) mes a la fecha de modificación definitiva, salvo que la misma, tenga por sustento eventos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor. En virtud de lo establecido en el inciso 1º del artículo 131 de la Ley 142 de 1994, los prestadores de servicios públicos deberán informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos y sus modificaciones, durante el mes siguiente al momento en que se haga efectiva la modificación.

PREMIO AMBIENTAL
THE GOLDMAN ENVIRONMENTAL PRIZE
NOHRA PADILLA HERRERA
NOBEL AMBIENTAL
ALTERNATIVO 2013
CENTRO Y SUR AMERICA

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, el contrato de condiciones uniformes que se regirá por las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA 1.- OBJETO. El presente Contrato tiene por objeto que la **ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE RECICLADORES DE BOGOTÁ – ARB E.S.P.**, en adelante la persona prestadora realice la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo, en favor del suscriptor y/o usuario, en el área urbana y de expansión urbana de la ciudad de Bogotá D.C., siempre que las condiciones técnicas lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la regulación tarifaria vigente.

CLÁUSULA 2.- DEFINICIONES. Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus Decretos Reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos, las normas técnicas aplicables, en especial las señaladas en el Decreto 2981 de 2013, Decreto 1077 de 2015 , la Ley 1753 de 2015, la Resolución CRA 720 de 2015, el Decreto 596 del 2016, y la Resolución 276 del 2016 y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación de la actividad de aprovechamiento del servicio público domiciliario de aseo.

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

Almacenamiento de residuos sólidos: Es la acción del usuario de guardar temporalmente los residuos sólidos en depósitos, recipientes o cajas de almacenamiento, retornables o desechables, para su recolección por la persona prestadora con fines de aprovechamiento o de disposición final.
Estación de clasificación y aprovechamiento: Son instalaciones técnicamente diseñadas con criterios de ingeniería y eficiencia económica, dedicadas al pesaje y clasificación de los residuos sólidos aprovechables, mediante procesos manuales, mecánicos o mixtos y que cuenten con las autorizaciones ambientales a que haya lugar.
Gestión integral de residuos sólidos: Es el conjunto de actividades encaminadas a reducir la generación de residuos, a realizar el aprovechamiento teniendo en cuenta sus características, volumen, procedencia, costos, tratamiento con fines de valorización energética, posibilidades de aprovechamiento y comercialización. También incluye el tratamiento y disposición final de los residuos no aprovechables.
Organización de Recicladores de Oficio Formalizados: organizaciones que en cualquiera de las figuras jurídicas permitidas por la normatividad vigente, incluyan dentro de su objeto social la prestación del servicio público de aseo en la actividad de aprovechamiento, se registren ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) y estén constituidas en su totalidad por recicladores de oficio.
Recolección y transporte de residuos aprovechables: Son las actividades que realiza la persona prestadora del servicio público de aseo consistente en recoger y transportar los residuos aprovechables hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento.
Reciclador de oficio: Persona natural que realiza de manera habitual las actividades de recuperación, recolección, transporte, o clasificación de residuos sólidos para su posterior reincorporación en el ciclo económico productivo como materia prima; que deriva el sustento propio y familiar de esta actividad".
Residuo sólido aprovechable: Es cualquier material, objeto, sustancia o elemento sólido que no tiene valor de uso para quien lo genere, pero que es susceptible de aprovechamiento para su reincorporación a un proceso productivo.
Rechazos: Material resultado de la clasificación de residuos aprovechables en la Estación de Clasificación y Aprovechamiento (ECA), cuyas características no permiten su efectivo aprovechamiento y que deben ser tratados o dispuestos en el relleno sanitario.
Residuos efectivamente aprovechados: Residuos sólidos que han sido clasificados y pesados en una Estación de Clasificación y Aprovechamiento (ECA) por la persona prestadora de la actividad y han sido comercializados para su incorporación a una cadena productiva, contando con el soporte de venta a un comercializador o a la industria".
Separación en la fuente: Es la clasificación de los residuos sólidos, en aprovechables y no aprovechables por parte de los usuarios en el sitio donde se generan, de acuerdo con lo establecido en el PGIRS, para ser presentados para su recolección y transporte a las estaciones de clasificación y aprovechamiento, o de disposición final de los mismos, según sea el caso.
Vehículo recolector: Es el vehículo utilizado en las actividades de recolección de los residuos sólidos desde los lugares de presentación y su transporte hasta las estaciones de

PREMIO AMBIENTAL

NOHRA PADILLA HERRERA
NOBEL AMBIENTAL
ALTERNATIVO 2013
CENTRO Y SUR AMERICA

clasificación y aprovechamiento, plantas de aprovechamiento, estaciones de transferencia o hasta el sitio de disposición final.

CLÁUSULA 3.- PARTES. Son partes en el contrato de servicios públicos de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo, en adelante CCU, la persona prestadora y los usuarios y/o suscriptores.

El artículo 2.3.2.5.2.3.1. del Decreto No. 596 del 2016, contempla que "*el cobro de la actividad de aprovechamiento se realizará a todos los usuarios del servicio público de aseo en el municipio o distrito de acuerdo con la regulación vigente, de conformidad con los criterios del artículo 87 de la Ley 142 de 1994".*

CLÁUSULA 4.- SOLIDARIDAD. Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del Artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

CLÁUSULA 5.- RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO. El contrato de servicios públicos se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los suscriptores y/o usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CCU y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

CLAUSULA 6.- VIGENCIA DEL CONTRATO: Se entiende celebrado por término indefinido. Sin embargo, el usuario podrá darlo por terminado en cualquier momento dando preaviso a la persona prestadora por lo menos con dos (2) meses de antelación a su vencimiento, de conformidad con lo estipulado en el artículo 133.19 de la Ley 142 de 1994. Esta estipulación no aplicará para los usuarios que hayan suscrito de manera libre y voluntaria, a través de un acuerdo especial, cláusula de permanencia mínima, de conformidad a las condiciones pactadas por la persona prestadora para ello. Lo anterior teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 128 de la Ley 142 de 1994 y el Artículo 7 de la Resolución CRA 413 de 2006.

Así mismo, el usuario podrá dar por terminado el contrato cuando se presente falla en la prestación del servicio, de conformidad con lo estipulado en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

CLÁUSULA 7.- CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. La persona prestadora está dispuesta a celebrar el contrato para prestar el servicio de aprovechamiento de residuos y, por lo tanto, a tener como suscriptor y/o usuario, a cualquier persona capaz que lo solicite,

PREMIO AMBIENTAL

NOHRA PADILLA HERRERA
NOBEL AMBIENTAL
ALTERNATIVO 2013
CENTRO Y SUR AMERICA

siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren las cláusulas tercera y octava de este documento.

CLÁUSULA 8.- SOLICITUD DEL SERVICIO. La solicitud para la prestación del servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la persona prestadora, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece.

Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para este efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios.

La persona prestadora definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CCU y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar estas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta y se comenzará la ejecución.

La persona prestadora podrá negar la solicitud por encontrarse el inmueble fuera del área de prestación del servicio definida, de conformidad con lo establecido en el Anexo Técnico. Con todo, la iniciación de la prestación del servicio solicitado no podrá superar 40 días hábiles contados desde el momento en el que la persona prestadora indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

PARÁGRAFO 1. Cuando haya servicio público de aseo disponible será obligatorio vincularse como usuario y cumplir también con los deberes respectivos a la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo. Las autoridades de policía, de oficio o por solicitud de cualquier persona procederán a sellar los inmuebles residenciales o abiertos al público, que estando ubicados en zonas en las que se pueden recibir los servicios de acueducto y saneamiento básico no se hayan hecho usuarios de ellos y conserven tal carácter.

Parágrafo 2. Cuando la condición trate de productores marginales se debe acreditar que dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. En este caso, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.

PREMIO AMBIENTAL
THE GOLDMAN ENVIRONMENTAL PRIZE
NOHRA PADILLA HERRERA
NOBEL AMBIENTAL
ALTERNATIVO 2013
CENTRO Y SUR AMERICA

CLÁUSULA 9.- PERFECCIONAMIENTO El CCU se perfecciona cuando la persona prestadora, define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la persona prestadora. Del mismo modo se entenderá que existe CCU, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del presente CCU.

PARÁGRAFO. No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con la misma unidad independiente.

CLÁUSULA 10.- PUBLICIDAD. El CCU será objeto de adecuada publicidad por parte de la persona prestadora para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.

2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al suscriptor y/o usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, la persona prestadora debe disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.

3. También se publicará en la página Web de la Empresa.

PARÁGRAFO 1. El CCU y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite. Para constancia de la entrega el prestador deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega.

PARÁGRAFO 2. En todo caso, del presente CCU no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione el mismo.

Capítulo II
De las Obligaciones y Derechos de las Partes

PREMIO AMBIENTAL
NOHRA PADILLA HERRERA
NOBEL AMBIENTAL
ALTERNATIVO 2013
CENTRO Y SUR AMERICA

CLÁUSULA 11.- DEBERES DE LAS PERSONAS PRESTADORAS DE LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO.

1. Definir e informar al usuario sobre las condiciones de prestación del servicio.

2. Definir e informar al usuario sobre los residuos sólidos aprovechables.

3. Recolectar los residuos sólidos presentados por el usuario como aprovechables, de acuerdo con lo indicado en el contrato de condiciones uniformes del servicio público de aseo (CCU) para la actividad de a provecha miento.

4. Realizar actividades de clasificación en las Estaciones de Clasificación y Aprovechamiento (ECAS).

5. No dejar residuos sólidos dispersos en las vías públicas que puedan conducir a la generación de puntos críticos.

6. Realizar campañas de capacitación de separación en la fuente a sus usuarios de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo.

7. El almacenamiento de los materiales aprovechables deberá realizarse de tal manera, que no se deteriore su calidad ni se pierda su valor. Los residuos sólidos aprovechables separados en la fuente, deben almacenarse de manera que no afecten el entorno físico, la salud humana y la seguridad; por lo tanto, deben controlarse los vectores, olores, explosiones y fuentes de llama o chispas que puedan generar incendios. Los lugares de almacenamiento deben salvaguardar las características físicas y químicas de los residuos sólidos allí depositados. Se deben almacenar bajo condiciones seguras dependiendo de sus características. Los materiales reciclables inorgánicos pueden almacenarse en altura.

8. La frecuencia de recolección dependerá de la naturaleza y cantidad de generación de residuos, de los programas de aprovechamiento de la zona, cuando haya lugar a ello, y características del clima, entre otros. En el caso de servicios a grandes generadores, la frecuencia dependerá de las cantidades y características de la producción.

9. Cumplir con los requisitos mínimos de recolección, transporte, vehículos y estaciones clasificación y aprovechamiento.

10. Implementar de manera permanente y coordinada campañas educativas, con la finalidad de concientizar a los usuarios sobre el reciclaje, el reúso, el aprovechamiento y la adecuada presentación de los residuos aprovechables.

CLÁUSULA 12.- DEBERES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

Acorde con los definidos en la Ley y los reglamentos y sin perjuicio de aquellos contemplados en el artículo 2.3.2.2.4.2.109 del Decreto 596 de 2016, los usuarios de la actividad de aprovechamiento en el servicio público de aseo tendrán los siguientes deberes:

1. Presentar los residuos sólidos aprovechables separados en la fuente a las personas prestadoras de la actividad sin imponer condiciones adicionales a las establecidas en el contrato de condiciones uniformes. Los residuos sólidos deben estar debidamente separados por tipo de material, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) o en su defecto sujetándose a lo establecido en el programa de prestación por la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento.

2. Permitir la realización del aforo de los residuos sólidos aprovechables.

3. Pagar oportunamente la tarifa establecida para el servicio prestado.

4. Solicitar la factura a la persona prestadora, cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

5. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre la variación del propietario, dirección, estado de ocupación o destinación del inmueble y cualquier otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.

6. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.

7. Cumplir oportunamente los acuerdos de pago por obligaciones vencidas cuando el suscriptor haya solicitado la facilidad de pago o cuando deje de ser usuario del servicio. Cuando se rompa la solidaridad entre propietario y arrendatario y el primero tenga obligaciones con la empresa o cuando el

PREMIO AMBIENTAL
THE GOLDMAN ENVIRONMENTAL PRIZE
NOHRA PADILLA HERRERA
NOBEL AMBIENTAL
ALTERNATIVO 2013
CENTRO Y SUR AMERICA

arrendatario deje el inmueble con cartera pendiente del servicio. Por suspensión de procesos ejecutivos en curso por las obligaciones del servicio.

8. En caso de ser multiusuario, cumplir los requisitos de presentación de residuos y demás procedimientos contemplados por la regulación vigente para la aplicación de la opción tarifaria.

9. No depositar sustancias líquidas, excretas, ni residuos considerados especiales y/o peligrosos, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público domiciliario de aseo y/o residuos aprovechables. No deben estar contaminados con residuos peligrosos, metales pesados, ni bifenilos policlorados.

10. Presentar los residuos sólidos para su recolección en las frecuencias y horarios establecidos por la persona prestadora y en las condiciones establecidas en el Decreto 1077 de 2015 o normas que lo complementen, modifiquen o sustituyan.

11. Ubicar los recipientes de residuos sólidos en el andén, evitando obstrucción peatonal o en lugares de recolección y en los días y horarios previamente determinados por la persona prestadora. Los recipientes no deberán permanecer en los sitios señalados durante días diferentes a los establecidos para la prestación del servicio por la persona prestadora.

CLÁUSULA 13.- DERECHOS DE LAS PARTES: Se entienden incorporados en el CCU, además de los que se desprendan de este contrato, los derechos que a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las personas prestadoras, se encuentran consagrados en la Constitución Política, en especial las señaladas en el Decreto 2981 de 2013, Decreto 1077 de 2015 , la Ley 1753 de 2015, la Resolución CRA 720 de 2015, el Decreto 596 del 2016, y la Resolución 276 del 2016 y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

CLÁUSULA 14.- DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA. Constituyen derechos de la persona prestadora:

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.

2. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para la prestación del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.

3. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación, a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la prestación del servicio de aprovechamiento de residuos o de los aforos solicitados por el suscriptor y/o usuario, conforme a la normatividad vigente.

CLÁUSULA 15.- DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Acorde con los definidos en la en la Ley y los reglamentos y sin perjuicio de aquellos contemplados en el artículo 2.3.2.2.4.2.108 del Decreto 596 de 2016 los usuarios de la actividad de aprovechamiento en el servicio público de aseo tendrán el derecho a:

1. Recibir capacitación sobre la separación en la fuente de los residuos sólidos aprovechables.

2. Recibir el incentivo a la separación en la fuente (DINC) cuando se logren los niveles de rechazo establecidos.

3. Ser incluido en la ruta de recolección de residuos sólidos aprovechables.

4. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.

5. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CCU.

6. A no ser discriminado por la persona prestadora. Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.

7. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.

8. A la libre elección del prestador del servicio.

9. A obtener, a su costa, el aforo de los residuos sólidos aprovechables, de conformidad con la regulación vigente. La persona prestadora debe estimar estos costos para darlos a conocer al suscriptor y/o usuario antes de prestar el servicio. No habrá costos para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados.

10. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.

PREMIO AMBIENTAL
THE GOLDMAN ENVIRONMENTAL PRIZE
NOHRA PADILLA HERRERA
NOBEL AMBIENTAL
ALTERNATIVO 2013
CENTRO Y SUR AMERICA

11. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.

12. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.

13. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.

14. A reclamar cuando la persona aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.

15. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.

16. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.

17. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento.

18. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

19. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.

20. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

21. A la participación en los comités de desarrollo y control social.

22. Al cobro individual por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación y la regulación vigente.

23. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.

Capítulo III
Facturación

CLÁUSULA 16.- PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN. Todas las personas prestadoras de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables deberán facturar de manera integral el servicio público de aseo incluyendo la actividad de aprovechamiento, sin exigir trámites, requisitos o información adicional de lo dispuesto en el Decreto 596 de 2016.

Los costos de esta gestión comercial se continuarán remunerando de acuerdo con lo dispuesto en la metodología tarifaria vigente adoptada por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

Las personas prestadoras del servicio público de aseo en la actividad de recolección y transporte de residuos sólidos no aprovechables, deberán adelantar las gestiones ante el concedente de la facturación conjunta, para ajustar los convenios vigentes de acuerdo con lo dispuesto en la metodología tarifaria. Dentro de los ajustes deberán incluirse los necesarios para facturar la actividad de aprovechamiento prestada por terceros.

Los sistemas comerciales de facturación, recaudo, así como la recepción, reparto y trámite de peticiones, quejas y recursos (PQR) deberán ajustarse para el cumplimiento de las disposiciones del presente capítulo.

Las personas prestadoras de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables deberán realizar el cálculo de la tarifa final por suscriptor de acuerdo con la metodología tarifaria vigente, de acuerdo con la información publicada por el sistema único de información (SUI).

CLÁUSULA 17.- CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS. Quienes presten cualquiera de los servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994, prestarán oportunamente el servicio de facturación conjunta a las personas prestadoras del servicio de aseo, reconociendo por tal actividad el costo de estas más una utilidad razonable.

En los casos en que en el convenio de facturación conjunta se haya acordado el recaudo, el prestador responsable de esta actividad deberá transferir al prestador del servicio de aseo las sumas recaudadas en un plazo no mayor a treinta (30) días.

La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

En este contexto, en cuanto a la liquidación de la tarifa final por suscriptor deberá contener como mínimo los siguientes elementos:

a. Costo Fijo Total
b. Costo Variable de residuos no aprovechables
c. Valor Base de Aprovechamiento por tonelada de residuos aprovechables
d. Toneladas de Barrido y Limpieza por suscriptor

e. Toneladas de Limpieza Urbana por suscriptor
f. Toneladas de Rechazo del Aprovechamiento por suscriptor
Toneladas Efectivamente Aprovechadas por suscriptor
h. Toneladas de Residuos No Aprovechables por suscriptor
i. Toneladas de Residuos No Aprovechables aforadas por suscriptor
j. Factor de contribución o subsidio correspondiente a cada suscriptor

En virtud de lo establecido en los artículos 14.9, 147 y 148 de la Ley 142 de 1994, la persona prestadora de recolección y transporte de residuos no aprovechables, garantizará la facturación del servicio de aseo y sus actividades complementarias en los términos del artículo 2.3.2.2.2.1.13 del Decreto 1077 de 2015 y demás normas que lo modifiquen, adicionen, deroguen o sustituyan.

CLÁUSULA 18.- CONDICIONES DE FACTURACIÓN. Cuando se facture el servicio de aprovechamiento, conjuntamente con el servicio público de aseo, no podrá cancelarse este primero con independencia del servicio de aseo, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de aprovechamiento. Es deber del prestador de aprovechamiento, comunicar de manera oficial y oportuna al prestador con quien factura conjuntamente, las novedades que se presenten en el periodo a facturar.
PARÁGRAFO 1. En las facturas en las que se cobren varios servicios, el pago que se haga se entiende que incluye, en primer término, el valor correspondiente al servicio público domiciliario de aseo y aprovechamiento.
PARÁGRAFO 2. Los cargos aplicables por incumplimiento de pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.
CLÁUSULA 19.- PERÍODO DE FACTURACIÓN. Las facturas se entregarán en cualquier hora y día hábil, en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. La persona prestadora de la actividad de recolección y transporte de residuos sólidos no aprovechables facturará la actividad de aprovechamiento en los mismos ciclos de su sistema comercial. Los tiempos de reporte de información y traslado de recursos serán los establecidos en el convenio de facturación conjunta que suscriba entre dichos prestadores.
PARÁGRAFO. En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, la persona prestadora podrá ajustar su periodo de facturación. Tal ajuste no excluirá la obligación de poner en conocimiento la factura al usuario y/o suscriptor en los términos establecidos en la presente cláusula.
CLÁUSULA 20.- SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA. En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales en el predio en el que se presta el servicio o en el lugar acordado entre las partes.

PREMIO AMBIENTAL

NOHRA PADILLA HERRERA
NOBEL AMBIENTAL
ALTERNATIVO 2013
CENTRO Y SUR AMERICA

CLÁUSULA 21.- ESTIMACIÓN DE LA PRODUCCIÓN. La facturación de la actividad de aprovechamiento del servicio de aseo, se realizará con las toneladas efectivamente aprovechadas y reportadas por las personas prestadoras de la actividad.
Las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento deberán realizar el balance de masas a partir del pesaje de las cantidades mensuales de residuos sólidos aprovechables que ingresen a las estaciones de clasificación y aprovechamiento (ECA), las que efectivamente se aprovechen por su incorporación a procesos productivos y las que se rechazan correspondiendo el saldo a las que se almacenan. De este balance de masas deberá mensualmente informarse a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).
Los prestadores de la actividad de aprovechamiento en las estaciones de clasificación y aprovechamiento (ECA), deberán llevar el registro de las cantidades de residuos sólidos recibidos, discriminados por origen (municipio, así como por persona prestadora o fuente de estos).

CLÁUSULA 22.- COBRO DE SUMAS ADEUDADAS – CARTERA. Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces. La factura expedida por la persona prestadora y debidamente firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.
Los costos de la gestión de recuperación de cartera de la actividad de aprovechamiento se sujetarán a reglas definidas en el convenio de facturación conjunta de cada una de personas prestadoras de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables. De las condiciones recuperación de cartera pactadas en los convenios facturación conjunta, deberán ser informadas las personas prestadoras la actividad de aprovechamiento.
Las mismas condiciones para la recuperación de cartera pactadas en los convenios de facturación conjunta serán aplicables cuando quiera que la recuperación de la misma sea efectuada por prestadoras de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables.
Para el caso de personas prestadoras de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables que al momento de entrar en vigencia el Decreto 596 de 2015 no cuenten con convenios de facturación conjunta por prestar un servicio susceptible a suspensión o el corte deberán adoptar un convenio de facturación conjunta para la facturación y recaudo de los recursos de tarifa de la actividad de aprovechamiento con las personas prestadoras de la mencionada actividad, conformidad con la regulación vigente en la materia.

PREMIO AMBIENTAL

NOHRA PADILLA HERRERA
NOBEL AMBIENTAL
ALTERNATIVO 2013
CENTRO Y SUR AMERICA

Capítulo IV
Obligaciones accesorias y falla en la prestación del servicio

CLÁUSULA 23.- INTERÉS DE MORA. En el evento en que el usuario y/o suscriptor de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CCU, la persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil. Con respecto a los suscriptores o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, que en todo caso no podrá superar una y media veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura.

CLÁUSULA 24.- REPORTE A CENTRALES DE RIESGO. La persona prestadora podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato, informar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.
PARÁGRAFO. El consentimiento expreso al que hace referencia el presente artículo deberá ser manifestado por el suscriptor y/o usuario en documento independiente de este CCU. La celebración del CCU no implica el consentimiento del suscriptor y/o usuario al que hace referencia el presente artículo. En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia el presente parágrafo, no será causal para que el prestador niegue la prestación del servicio.
CLÁUSULA 25.- GARANTÍAS EXIGIBLES: La persona prestadora podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.
CLÁUSULA 26.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento de la Persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el PLAN OPERATIVO VIGENTE del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente a su cumplimiento con las reparaciones de que trata el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994, en especial a que no se le cobre el servicio de aprovechamiento, si en cualquier lapso de treinta días la frecuencia de recolección es inferior al cincuenta por ciento (50%) de lo previsto en el contrato para la zona en la que se halla el inmueble. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

PREMIO AMBIENTAL

NOHRA PADILLA HERRERA
NOBEL AMBIENTAL
ALTERNATIVO 2013
CENTRO Y SUR AMERICA

Capítulo V
Peticiones, Quejas y Recursos

CLÁUSULA 27.- PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. Las peticiones, quejas y recursos (PQR) relacionados con la actividad de aprovechamiento, presentadas por los usuarios, deberán ser recibidas por las personas prestadoras de recolección y transporte de residuos no aprovechables, en términos y medios dispuestos por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Las oficinas llevarán un registro y harán un seguimiento detallado de cada una de las peticiones, quejas y recursos donde aparezca entre otros aspectos: motivo de la petición o queja, fecha en que se presentó, medio que utilizó el usuario y/o suscriptor, respuesta que se le dio y tiempo que utilizó la empresa para resolverla. La anterior información debe estar disponible en todo momento para consulta de los usuarios que lo soliciten y en particular de la autoridad competente.

Las peticiones, quejas y recursos (PQR) relacionadas con la facturación del servicio deberán ser tramitadas en su integralidad por la persona prestadora de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables. Los reclamos relacionados con el cobro de la actividad de aprovechamiento se sujetarán a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994.

Los (PQR) relacionados con las cantidades de residuos aprovechables facturadas, aforos y aspectos operativos relacionados con horarios y frecuencias, deberán ser trasladadas, a más tardar dentro de los cinco (5) días siguientes, a la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento para que dentro de los términos establecidos en la Ley 142 de 1994, se dé respuesta al usuario.

Cuando la respuesta tipo peticiones, quejas y recursos (PQR) implique ajuste en el valor facturado, la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento deberá informar a la persona prestadora de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables el ajuste para que genere una nueva factura. Los costos de la expedición de nuevas facturas serán asumidos por la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento de acuerdo con los establecidos en convenios facturación conjunta.

Las peticiones, quejas y recursos (PQR) que se relacionen con una solicitud de prestación de la actividad de aprovechamiento presentadas por los usuarios, deberán indicar a cuál persona prestadora la actividad aprovechamiento se dirigen, en desarrollo a lo dispuesto en el numeral 9.2 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994.

PARAGRÁFO 1. Los términos para respuesta de un PQR relacionado con la prestación de la actividad de aprovechamiento, correrán a partir de la fecha de recibo del traslado.

PARAGRÁFO 2. Para el reporte ante el SUI se deberá dar cumplimiento a las disposiciones de la Superintendencia Servicios Públicos Domiciliarios SSPD vigentes en la materia. El reporte de facturación correspondiente a la actividad de aprovechamiento, así como sus ajustes, deberán ser reportados por la persona prestadora de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables al Sistema Único de Información (SUI).

CLÁUSULA 28.- PROCEDENCIA. Las peticiones se presentarán en las instalaciones del prestador de residuos no aprovechables, en la oficina de peticiones quejas y recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, Internet u otro medio electrónico.
PARÁGRAFO. Las peticiones y quejas, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.
CLÁUSULA 29.- REQUISITOS DE LAS PETICIONES. Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su repre-sentante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peti-cionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

PREMIO AMBIENTAL
NOHRA PADILLA HERRERA
NOBEL AMBIENTAL
ALTERNATIVO 2013
CENTRO Y SUR AMERICA

6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

PARÁGRAFO 2. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

CLÁUSULA 30.- PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

PARÁGRAFO 1. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

PARÁGRAFO 2. Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

CLÁUSULA 31.- PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley,

PREMIO AMBIENTAL
NOHRA PADILLA HERRERA
NOBEL AMBIENTAL
ALTERNATIVO 2013
CENTRO Y SUR AMERICA

requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

CLÁUSULA 32.- TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones de conformidad con la Ley 1755 de 2015:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

CLÁUSULA 33.- DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

PREMIO AMBIENTAL

NOHRA PADILLA HERRERA
NOBEL AMBIENTAL
ALTERNATIVO 2013
CENTRO Y SUR AMERICA

CLÁUSULA 34.- PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

CLÁUSULA 35.- ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

CLÁUSULA 36.- FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

CLÁUSULA 37.- ORGANIZACIÓN PARA EL TRÁMITE INTERNO Y DECISIÓN DE LAS PETICIONES. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

CLÁUSULA 38.- DEBERES ESPECIALES DE LOS PERSONEROS DISTRITALES Y MUNICIPALES Y DE LOS SERVIDORES DE LA PROCURADURÍA Y LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Los servidores de la Procuraduría General de la Nación, de la Defensoría del Pueblo, así como los personeros distritales y municipales, según la órbita de competencia, tienen el deber de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición. Si fuere necesario, deberán intervenir ante las autoridades competentes con el objeto de exigirles, en cada caso concreto,

PREMIO AMBIENTAL

NOHRA PADILLA HERRERA
NOBEL AMBIENTAL
ALTERNATIVO 2013
CENTRO Y SUR AMERICA

el cumplimiento de sus deberes legales. Así mismo recibirán, en sustitución de dichas autoridades, las peticiones, quejas, reclamos o recursos que aquellas se hubieren abstenido de recibir, y se cerciorarán de su debida tramitación.

CLÁUSULA 39.- RECURSOS. Los recursos se regirán por las siguientes reglas:
1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.
2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de facturación que realice la persona prestadora proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley.
3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de atención al usuario. El (los) funcionario encargado de resolverlo será el (la) Director(a) Comercial.
4. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.
5. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.
6. La persona prestadora podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
7. La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta, salvo en los conceptos y períodos no objetos del reclamo. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio de la producción de residuos de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.
8. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones por facturación y terminación, debiendo interponerse ante el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión inicial. El prestador deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
CLÁUSULA 40-. MODIFICACIONES. El CCU sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.

PREMIO AMBIENTAL
NOHRA PADILLA HERRERA
NOBEL AMBIENTAL
ALTERNATIVO 2013
CENTRO Y SUR AMERICA

2. Por parte de la persona prestadora, haciendo efectivas las siguientes garantías: a. Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma.
3. Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.
4. Por decisión de autoridad competente.

PARÁGRAFO. Lo dispuesto en el numeral 2 de la presente cláusula no será aplicable en caso de modificación unilateral por parte de la persona prestadora dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del Artículo 64 del Código Civil.

CLÁUSULA 41.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO. Todo usuario del servicio de aprovechamiento tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato de prestación del servicio de aprovechamiento. Para lo anterior el suscriptor deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Presentar solicitud ante la persona prestadora, en la cual manifieste su voluntad de desvincularse, cumpliendo para ello con el término de preaviso contemplado en el contrato del servicio, el cual no podrá ser superior a dos meses conforme al numeral 21 artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
2. Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otra persona prestadora del servicio de aprovechamiento. En este caso, la solicitud de desvinculación deberá ir acompañada de la constancia del nuevo prestador en la que manifieste su disponibilidad para prestar la actividad de aprovechamiento en el servicio público de aseo al solicitante determinando la identificación del predio que será atendido.
3. Estar a paz y salvo con la persona prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato o haber celebrado un convenio de pago respecto de las obligaciones económicas a su cargo. Si a la fecha de solicitud de terminación del contrato la persona se encuentra a paz y salvo, pero se generan obligaciones con respecto a la fecha efectiva de terminación del contrato, el pago de tales obligaciones deberá pactarse en un cuerdo de pago y expedir la respectiva paz y salvo al momento de la solitud de terminación. Los prestadores la actividad de aprovechamiento del servicio de aseo que reciban solicitudes de terminación del contrato no podrán negarse a terminarlo por razones distintas de las señaladas en esta norma y no podrán imponer en su contrato documentos o requisitos que impidan este derecho.
4. La persona prestadora no podrá solicitar requisitos adicionales a los previstos en este artículo. La persona prestadora la actividad de aprovechamiento en el servicio público de aseo deberá tramitar y resolver de fondo la solicitud de terminación anticipada del contrato, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, so pena de imposición de sanciones por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La persona prestadora no podrá negar la terminación anticipada del contrato argumentando que la nueva persona prestadora no está en capacidad de prestarlo.

CLÁUSULA 42. AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DATOS PERSONALES. El usuario del servicio de aprovechamiento, autoriza a la persona prestadora del servicio, a utilizar la información personal, que conociera en razón del presente contrato, para el desarrollo de las siguientes actividades: para realizar la prestación del servicio, efectuar los cobros del servicio, determinar consumos, atender peticiones, quejas y recursos, reportar información a las entidades de inspección, vigilancia y control, por motivos de seguridad de la Compañía, para

PREMIO AMBIENTAL
NOHRA PADILLA HERRERA
NOBEL AMBIENTAL
ALTERNATIVO 2013
CENTRO Y SUR AMERICA

cumplir con disposiciones legales y reglamentarias, para proveer bienes y servicios, para celebrar negocios jurídicos y desarrollar ampliamente el objeto social.
El tratamiento de los datos personales, se realizará de conformidad con lo establecido por la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y en el MANUAL - POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL Y EL MODO DE EJERCER DERECHOS., que se encuentra publicado en la página web http://www.asociacionrecicladoresbogota.org

Capítulo VII
Disposiciones Finales

CLÁUSULA 43.- CESIÓN DEL CONTRATO. Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, la cual opera de pleno derecho. En tal caso, se tendrá como nuevo suscriptor y/o usuario al cesionario, a partir del momento en que adquiera la propiedad. Sin perjuicio de lo anterior, la persona prestadora conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de éstas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este CCU.
La persona prestadora podrá ceder el contrato cuando en éste se identifique al cesionario. Igualmente, la persona prestadora podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo con una antelación de por lo menos (2) meses, no ha recibido manifestación explicita al respecto.
CLÁUSULA 44.- ACUERDOS ESPECIALES. Sin perjuicio de los acuerdos que llegaren a celebrarse en desarrollo del contrato, el suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contra propuesta del caso. Si la persona prestadora la acepta, se convertirá en suscriptor y/o usuario con acuerdo especial, sin que por ello deje de ser un contrato uniforme de servicios públicos. Salvo lo previsto en ese acuerdo, a tal suscriptor y/o usuario se aplicarán las demás condiciones uniformes que contiene este CCU. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán estas.
CLÁUSULA 45.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre la persona prestadora y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial.
Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos. Si se optare por decisión de un tribunal de arbitramento, tal decisión deberá constar en las condiciones especiales del contrato y se seguirán las siguientes reglas: Se someterá a la decisión de un árbitro único, quien decidirá en Derecho, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato y el proceso no deberá durar más de seis meses.
Así mismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad (Art. 79.3 de la Ley 142 de 1994). La negativa a suscribir la

PREMIO AMBIENTAL
NOHRA PADILLA HERRERA
NOBEL AMBIENTAL
ALTERNATIVO 2013
CENTRO Y SUR AMERICA

cláusula compromisoria a la que hace referencia el inciso segundo de esta cláusula, no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

CLAUSULA 46. ANEXOS. Hace parte del contrato, y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico del servicio de aprovechamiento, el cual contiene:

1. La zona de prestación del servicio. Comprende el mapa de la zona dentro de la cual la persona prestadora está dispuesta a prestar el servicio; y dentro de esa zona, encerradas en líneas rojas, las áreas dentro de las cuales la prestación no es posible. Para el caso que nos ocupa el área es la ciudad de Bogotá.
2. Las condiciones técnicas y de acceso. Descripción de las condiciones técnicas y de acceso y oportunidad que deben cumplirse para que la persona prestadora pueda comprometerse a prestar el servicio objeto de este contrato en un inmueble ubicado en la zona hábil. Asimismo, deberá contener las especificaciones de volumen, peso y calidad de los residuos aprovechables.
3. Las condiciones para la prestación del servicio. Describe las condiciones de calidad, frecuencia que debe llenar el servicio de aprovechamiento y características que deben cumplir los distintos tipos de recipientes.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la persona prestadora, el día 06 del mes mayo de 2016.

PUBLÍQUESE

NOHRA PADILLA HERRERA
Representante Legal
ASOCIACIÓN DE RECICLADORES DE BOGOTÁ – ARB E.S.P.

Proyectó: Právne Consulting Group
Revisó y aprobó: NOHRA PADILLA –ARB-

PREMIO AMBIENTAL

NOHRA PADILLA HERRERA
NOBEL AMBIENTAL
ALTERNATIVO 2013
CENTRO Y SUR AMERICA